

# 物业管理工作手册



[物业管理工作手册\\_下载链接1](#)

著者:邵小云//李锋//雷宏

出版者:化学工业

出版时间:2010-3

装帧:

isbn:9787122072863

《物业管理工作手册》以最新颁布的物业管理条例和物权法为基础，重点从管理制度、

工作规范、岗位职责与管理表格等方面，全方位展示现代物业服务全程运作的流程与细节，内容翔实、全面、具体，易于操作，实用性强，对于物业公司有着较强的参考和借鉴意义，是一本物业管理从业人员必不可少的集培训、查询、应用等多种功能于一体的案头工具书，是一本真正意义上的物业规范化管理实用工作手册。通过《物业管理工作手册》，物业企业管理者不仅可以提高自身的管理水平，还可以提升物业服务企业的竞争力。

《物业管理工作手册》作者全部来自企业一线的管理者和企业管理顾问，有着丰富的实践经验，提供的资料实用，可操作性强。

作者介绍:

目录: 第一章 客户服务管理 第一节 客户服务中心的组织 一、客户服务中心的职能 二、客户服务中心工作原则 三、服务中心组织架构 四、服务中心各岗位职责 (一) 服务中心主管 (二) 事务助理员岗位职责 (三) 管理员岗位职责 第二节 客户服务管理规程 一、客户服务作业规程 (一) 客户服务中心工作人员服务规范 (二) 与顾客沟通规程 (三) 门禁IC卡管理及授权登录制度 (四) 业主住户邮件收发管理规定 (五) 客户服务中心催交管理费的操作程序 (六) 客户服务中心特色服务规程 (七) 业主住户资料整理规程 (八) 装修审批及管理规程 (九) 装修费、物管费收费规程 (十) 客户服务中心交接班制度 (十一) 钥匙管理制度 (十二) 社区文化活动管理规定 二、工作流程 (一) 服务中心整体运作程序流程 (二) 服务中心人员工作流程 (三) 业主(住户)入住流程 (四) 客户服务中心接待流程 (五) 客户投诉处理流程 (六) 业主(住户)报修处理流程 (七) 办理业主入伙流程 (八) 装修管理流程图 第三节 客户服务管理表格 一、业主、住户资料管理 (一) 用户登记表 (二) 业主(住户)情况登记表 (三) 住户联系清单 二、业主、住户服务表格 (一) 业主来访登记表 (二) 来访人员登记表 (三) 与顾客沟通登记表 (四) 顾客投诉处理单 (五) 顾客意见征询表 (六) 顾客满意率统计表 三、装修管理 (一) 装修申请表 (二) 装修缴费通知单 (三) 装修出入证 (四) 装修承诺书 (五) 装修施工人员登记表 (六) 装修施工许可证 (七) 装修验收表 四、社区文化活动管理表 (一) 社区活动登记表 (二) 社区活动记录与质量检验表 (三) 社区活动申报表 五、其他表格 (一) 门禁卡领取登记表 (二) 借用钥匙登记表 (三) 客户服务中心工作交接表 第二章 物业安全管理 第三章 物业环境管理 第四章 物业设施设备管理 第五章 物业市场拓展 第六章 物业质量管理 第七章 物业财务管理 第八章 物业人事行政管理 参考文献 . . . . . (收起)

[物业管理工作手册\\_下载链接1](#)

标签

# 评论

-----  
[物业管理手册\\_下载链接1](#)

# 书评

怎么没人看这本书???? 如果评论涉及电影和小说的结局和关键情节，请勾选「有关  
关键情节透露」，豆瓣将显示提示，以免没有看过的人扫兴。  
为了尊重创作者的劳动，请不要转载他人文章或提供下载信息。豆瓣鼓励有益的分享。  
豆瓣不欢迎和不允许的内容 > 物业管理手册 物...

-----  
[物业管理手册\\_下载链接1](#)